LEVANCIO 取扱説明書-基本編- 第４版 追補版

岩崎通信機株式会社

本資料の掲載内容は 2015 年 4 月現在のものです。

本書は、ＬＥＶＡＮＣＩＯシステムのバージョンアップ（V8.00）で新規に追加されたサービス機能について、ＬＥＶＡＮＣＩＯ取扱説明書-基本編- 第４版（TML190441）を補足するものです。

LEVANCIO
レバンシオ

取扱説明書
－ 基 本 編 －

第4版追補

はじめに

本取扱説明書は、LEVANCIOシステムのバージョンアップ V8.00 で追加・改善されたサービス機能について記した追補版です。

目次

１．　機能追加

１－１．　音声応答自動振分機能（IVR）

外線着信に対して音声応答自動振分機能（IVR：Interactive Voice Response）による案内サービスをご利用いただくことができます。
システムが自動応答したあとに、操作ダイヤルをプッシュ信号によりダイヤルすることで、様々な用途の機能をご利用いただけます。
音声応答自動振分機能（IVR）の詳細は、「LEVANCIO 取扱説明書－ボイスメール／メッセージ／IVR 編－第4版」を参照してください。

音声応答自動振分機能（IVR）（7-44 ページ） 追加

音声応答自動振分機能（IVR） オプション

音声応答自動振分機能（IVR）概要

外線着信に対して音声応答自動振分機能（IVR：Interactive Voice Response）（以下、「IVR」と称します）による案内サービスをご利用いただくことができます。
システムが自動応答したあとに、操作ダイヤルをプッシュ信号によりダイヤルすることで、様々な用途の機能をご利用いただけます。
LEVANCIO のIVRは、次の機能を使用することができます。

● 自動応答
  外線からの着信に自動的に応答します。
● シナリオ実行
  次の項目で構成されたシナリオを実行します。
  ※ 最大 50 種類のシナリオが使用できます。また、階層（段数）の制限なく自由にシナリオを組み合わせることができるので、様々な用途で本機能をご利用いただけます。
  ・ 音声案内
    音声ガイダンスを再生し、操作を案内します。
  ・ 操作受付
    発信者が操作したダイヤルを受け付け、ダイヤルに設定された機能を実行します。音声ガイダンス再生中に操作を受け付けることもできます。
  ・ 無操作監視
    一定時間ダイヤル操作がなかった場合に設定された機能を実行します。
● 機能実行
  操作受付／無操作監視で実行できる機能は次のとおりです。
  ・ 内線呼び出し
    内線電話機を呼び出します。内線代表呼び出しや、複数の内線電話機を同時に呼び出すこと（複数台内線呼び出し）もできます。
  ・ 外線転送（短縮発信）
    システム短縮発信機能を利用して、着信を外線に転送することができます。
    ※ 特定の用件の着信を他の営業所に転送する場合などに便利です。
  ・ シナリオ実行
    次のシナリオの実行や、直前に実行したシナリオの再実行を行うことができます。
    ※ シナリオの機能実行から他のシナリオを実行することで、階層による案内を行うことができます。
  ・ 切断
    音声で「終了しました」と案内したあと、外線を切断します。
● 受付操作表示
  内線呼び出しによる着信時、発信者がダイヤル操作によって選択したシナリオの番号と最後に操作したダイヤルを、電話機のディスプレイで確認できます。
  ※ ディスプレイに表示されるシナリオ番号と最終操作ダイヤルを、シナリオの内容を示す資料と照らし合わせることで、発信者の用件がわかります。電話応対を簡略化でき、かつ的確な対応を行うことができます。
  ※ 受付操作表示が行える電話機は、LEVANCIO KT のみです。
● 留守録連係
  呼び出しを受ける内線電話機が話し中の場合や離席中などで呼び出しに応答できなかった場合に、ボイスメールの留守録に音声で用件を残していただくことができます。

● スケジュール

曜日ごとにIVRを利用する時間帯を登録することで、自動的にIVR機能を開始／停止させることができます。

※ 営業時間などに合わせて時間帯ごとに異なるシナリオを実行させることもできるので、細やかなサービスを提供できます。

● 音声ガイダンス登録

音声ガイダンスを録音することができます。(1ガイダンス最大2分)

※ ユーザ様の用途に応じた独自の音声ガイダンスをご利用いただけるので、オリジナルな操作案内を提供することができます。

操作を案内するガイダンスは、ユーザ様に適した可変ガイダンスをあらかじめご準備いただき、ご利用ください。

なお、操作結果をお知らせする固定ガイダンスは用意されています。

IVRの動作例

Note

・ IVR機能を使用するためには、IVRチャネルライセンスが必要です。また、可変ガイダンスの録音を行うためにはVML録音時間ライセンス、留守録連携を行うにはVMLチャネルライセンスおよびVML録音時間ライセンスが必要です。各ライセンスについては、お買い求めの販売店にお問合せください。

IVR可変ガイダンス

IVR 用に次の固定ガイダンスが用意されています。
可変ガイダンスをご利用の場合は、「可変ガイダンスの録音方法」(5-6 ページ)に従って、各ガイダンスに対応するガイダンスを録音してください。

● 固定ガイダンス一覧

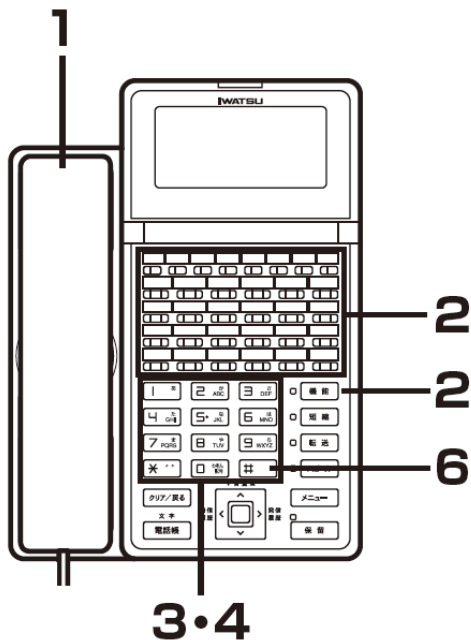
操作結果	固定ガイダンス	可変ガイダンスのメッセージ番号と 可変ガイダンスの内容
呼出開始	ただいま呼び出しを行っていますので、 恐れ入りますがそのままの状態で しばらくお待ちください。	
呼出失敗 （不正番号）	おつなぎできませんでした。	
呼出失敗 （呼出不可）	おつなぎできませんでした。	
呼出失敗 （呼出ﾀｲﾑｱｳﾄ）	おつなぎできませんでした。	
呼出失敗 （リトライアウト）	ただいま大変電話がこみあっています。 後ほどお掛け直しください。	
未定義操作	番号が違います。	
サービス提供不可	このサービスは、ご利用になれません。	
強制終了	終了しました。	

Note

・ 可変ガイダンスの録音を行うためには VML 録音時間ライセンスが必要です。ライセンスについては、お買い求めの販売店にお問い合わせください。
・ 可変ガイダンスのメッセージ番号は、可変ガイダンスを録音／再生／消去する際に入力が必要です。お買い求めの販売店にお問い合わせください。

可変ガイダンスを登録する

可変ガイダンスの録音／再生／消去ができます。

- 可変ガイダンスの登録（録音／再生／消去）は、簡易中継台および一般ボタン電話機で操作することができます。
- 可変ガイダンスの登録は、複数の電話機で同時に行うことはできません。他の電話機が可変ガイダンスの登録を行っているときに可変ガイダンスの登録操作を行うと、警告音が送出されます。
- 着信に対して可変ガイダンスを送出しているときは、可変ガイダンスの登録を行うことはできません。
  また、可変ガイダンス登録中に IVR が動作すべき着信を受けた場合、着信に対して可変ガイダンスが送出されませんのでご注意ください。
- 可変ガイダンスの登録は、IVR 停止状態のときに行ってください。
- 停電時などシステムがバッテリーで稼動しているときに IVR が動作すべき着信を受けた場合、IVR は動作せずプライムステーションへの着信になります。

●可変ガイダンスの録音方法

1 **受話器を取り上げます。**
「ツッツッツッ」という内線発信音が聞こえます。

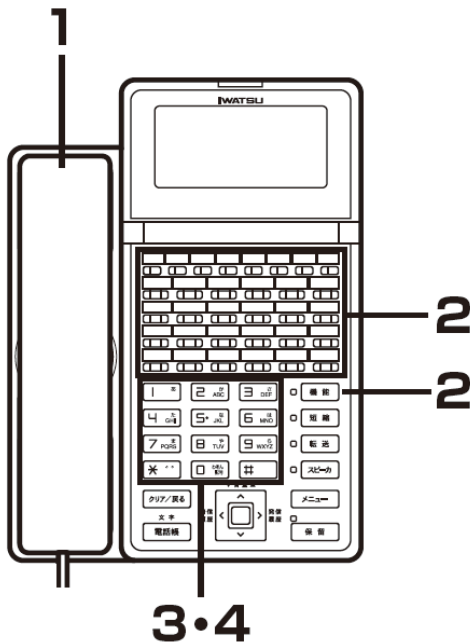
2 **「機能」ボタン、「IVRn」ボタンの順に押します。**

3 **管理者パスワードを押します。**
管理者パスワードが登録されていない場合、管理者パスワードの入力は不要です。

4 **登録するメッセージ番号（01～50）を押し、続けて「1」ボタンを押します。**

5 **録音する案内を120秒以内で話します。**

6 **「＃」ボタンを押します。**

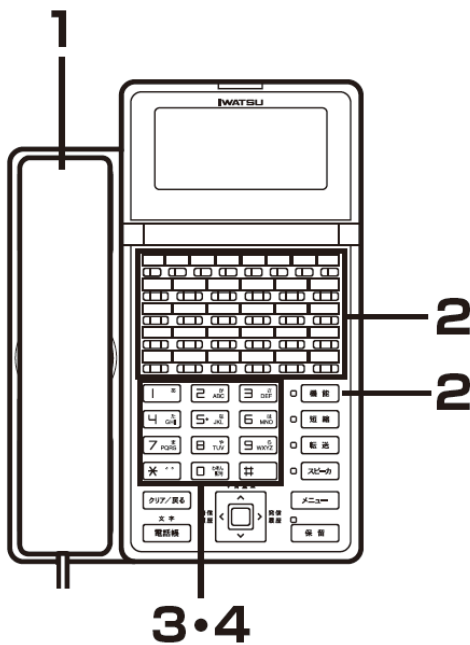
- 可変ガイダンスは何度でも吹き替えることができます。
- 「IVRn」ボタンおよび管理者パスワードは、データ設定によりあらかじめ登録が必要です。お買い求めの販売店にお問い合わせください。
- 可変ガイダンスを録音しているときに受話器を置くと、それまでの録音内容は破棄され、録音は終了します。
- 可変ガイダンスを録音しているときに録音上限時間（120 秒）に達すると、それまでの録音内容は保存され、録音は終了します。

●可変ガイダンスの確認方法

1 **受話器を取り上げます。**
「ツッツッツッ」という内線発信音が聞こえます。

2 **「機能」ボタン、「IVRn」ボタンの順に押します。**

3 **管理者パスワードを押します。**
管理者パスワードが登録されていない場合、管理者パスワードの入力は不要です。

4 **登録するメッセージ番号(01～50)を押し、続けて「2」ボタンを押します。**

5 **録音されている可変ガイダンスを聞くことができます。**
可変ガイダンスが録音されていない場合、「録音されていません」と案内されます。

●可変ガイダンスの消去方法

1 **受話器を取り上げます。**
「ツッツッツッ」という内線発信音が聞こえます。

2 **「機能」ボタン、「IVRn」ボタンの順に押します。**

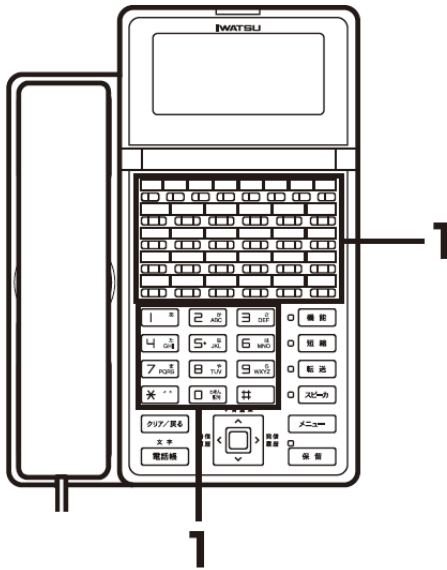
3 **管理者パスワードを押します。**
管理者パスワードが登録されていない場合、管理者パスワードの入力は不要です。

4 **登録するメッセージ番号(01～50)を押し、続けて「3」ボタンを2回押します。**

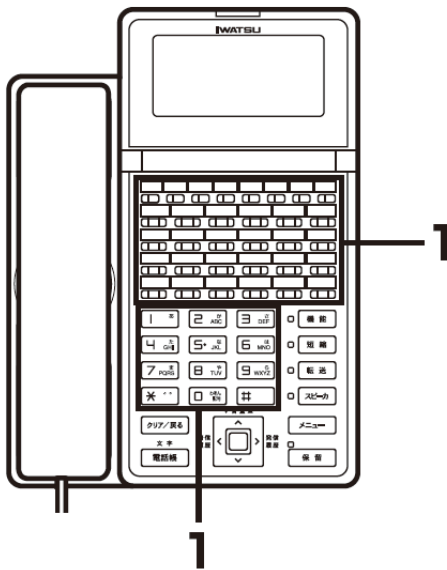
5 **録音されている可変ガイダンスが消去されます。**
可変ガイダンスが録音されていない場合は、「録音されていません」と案内されます。

・「IVRn」ボタンおよび管理者パスワードは、データ設定によりあらかじめ登録が必要です。お買い求めの販売店にお問い合わせください。

IVRサービスを開始／停止する

IVRグループごとにIVRサービスの開始／停止を設定できます。

●IVRサービスを開始する

1 「IVRn」ボタンが消灯しているときに受話器を置いた状態で、「IVRn」ボタン、管理者パスワードの順に押します。

「IVRn」ボタンが赤色に点灯し、IVRサービスが開始状態になります。
管理者パスワードが登録されていない場合、管理者パスワードの入力は不要です。

●IVRサービスを停止する

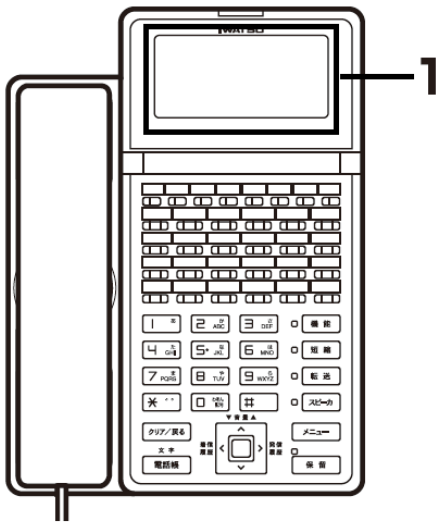
1 「IVRn」ボタンが赤色で点灯しているときに受話器を置いた状態で、「IVRn」ボタン、管理者パスワードの順に押します。

「IVRn」ボタンが消灯し、IVRサービスが停止状態になります。
管理者パスワードが登録されていない場合、管理者パスワードの入力は不要です。

Note

- 「IVRn」ボタンは、データ設定によりあらかじめ登録が必要です。
- IVR サービス動作中は「IVRn」ボタンが赤色で点灯し、IVR サービス停止中は「IVRn」ボタンが消灯します。
- IVR 機能の動作スケジュールをデータ設定であらかじめ登録することで、IVR サービスを自動的に開始／停止させることもできます。スケジュールの登録についてはお買い求めの販売店にお問い合わせください。
- 「IVRn」ボタンの操作でIVRサービスを開始した状態では、スケジュールによるIVRサービスの開始／停止は動作しません。IVRサービスの開始／停止は次の表のとおりに動作します。

IVRの状態と、「IVR n」ボタンのランプ表示		動作状態の切り替え		
		「IVRn」ボタンを押す	スケジュールの開始時間になる	スケジュールの停止時間になる
停止状態	消灯	手動開始状態	自動開始状態	停止状態継続
自動開始状態（スケジュールで開始した状態）	赤色点滅	停止状態	自動開始状態継続	停止状態
手動開始状態（「IVRn」ボタンで開始した状態）	赤色点灯	停止状態	手動開始状態継続	手動開始状態継続

発信者が選択したシナリオを確認する

1 内線呼び出しによる着信時、発信者がダイヤル操作によって選択したシナリオの番号と最後に操作したダイヤルを、電話機のディスプレイで確認できます。

ディスプレイに表示されるシナリオの番号と最後に操作したダイヤルを、シナリオの内容を示す資料と照らし合わせることで、発信者の用件がわかります。
電話応対を簡略化でき、かつ的確な対応を行うことができます。
受付操作表示が行える電話機は、LEVANCIO KTのみです。

ディスプレイ表示イメージ

・ シナリオ番号
　発信者が選択したシナリオの番号が表示されます。
　4階層以上のシナリオを経由した場合、最後から3階層分のシナリオの番号が表示されます。

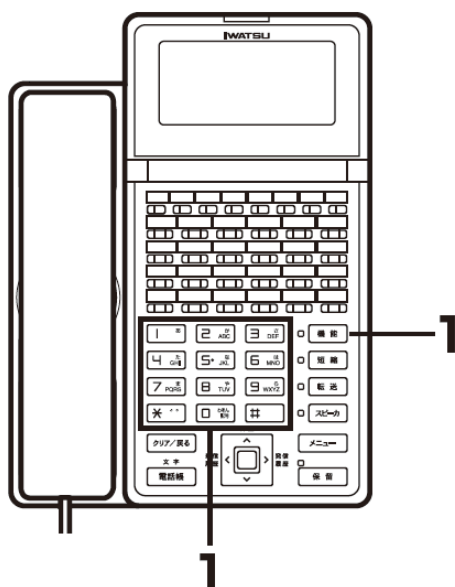
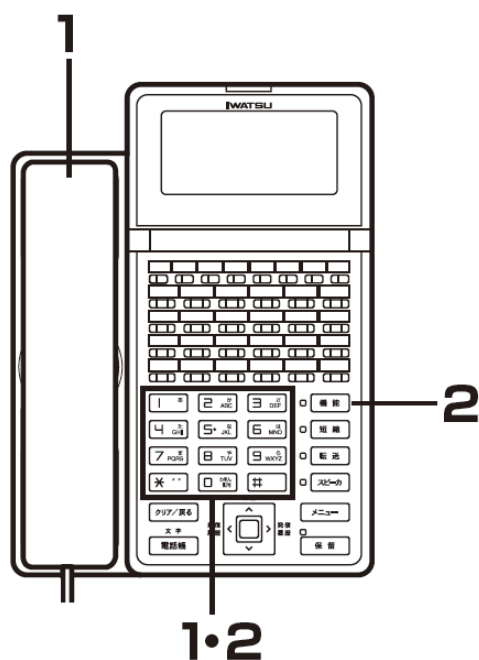
・ 最終操作ダイヤル
　発信者が最後のシナリオで操作したダイヤルが表示されます。

割り当て可能な機能一覧(2-16 ページ) 追加

ﾎﾞﾀﾝに割り付く機能名	機能の名称	用　途	参照ページ
IVR	IVR	外線着信に対してIVRによる案内サービスをご利用いただけます	ー

１－２．　リモートメンテナンス

インターネットを経由してLアシストサーバを介した遠隔地からデータ設定を行うことができます。
サービス機能の動作を変えたい場合に、軽微なデータ変更で対応が可能な場合は、販売店が訪問することなくスピーディに対応できるケースがあります。
なお、通信は HTTPS による暗号通信を用いるため、インターネットを利用した遠隔操作を行っても安全性が確保されます。

システムのデータ設定に関して（11-2 ページ）　追加

リモートメンテナンス　**オプション**

●リモートメンテナンスでの設定を許可する

1 **受話器を取り上げ、販売店に電話します。**

2 **販売店が応答したら販売店の案内に従って、「機能」ボタン＋「９」「３」ボタンを押し、続けて認証コード（４桁のダイヤル）を押します。**
認証コードは、販売店からお知らせします。
リモートメンテナンスが行える状態になると、確認音が聞こえます。

●リモートメンテナンスを強制切断する

1 **外線と通話中に、「機能」ボタン＋「０」「９」「３」ボタンの順に押します。**
リモートメンテナンスが切断されると、確認音が聞こえます。
空きのときに受話器を取り上げて内線を捕捉しているときも操作することができます。

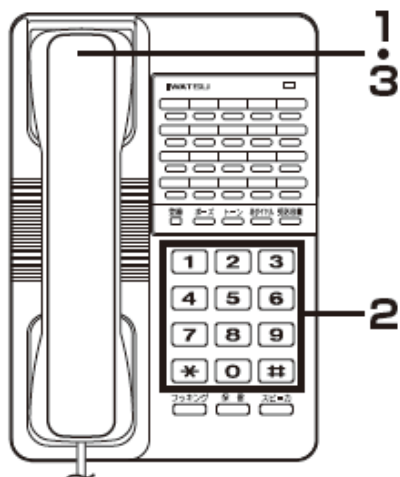
■多機能電話機のさらに便利な使い方(2-12 ページ)　追加

操　作	機能の名称	用　途	参照ページ
「機能」「9」「3」	リモートメンテナンス	リモートメンテナンスでの設定変更を許可します	ー

２． 機能改善

２－１． 単独電話機およびSIP電話機からのリレー制御

単独電話機およびSIP電話機から、外部スイッチ（一時動作リレー）を動かすことができます。

外部スイッチを動かす（10-9 ページ） 追加

●単独電話機／SIP電話機から外部スイッチを動かす

1 **受話器を取り上げます。**
「ツッツッツッ」という内線発信音が聞こえます。

2 **「一時動作リレー制御特番」、「リレー番号（1～8）」の順にダイヤルします。**
リレー動作が行われると確認音（長音）が聞こえます。

3 **受話器を置きます。**

Note

・一時動作リレー制御特番は、データ設定によりあらかじめ登録が必要です。お買い求めの販売店に販売店にお問い合わせください。
・単独電話機が制御できるリレー種別は一時動作リレーのみです。
・誤ったリレー番号をダイヤルすると、意図したリレーではないリレーが動作してしまうので、ご注意ください。

機能特番（9-13 ページ） 追加

特　番	機　　能	特　番	機　　能
	キャンセル特番		案内サービス特番
	短縮番号発信特番		モーニングコール特番
	短縮番号登録特番（グループ無）		電話機パスワード登録特番
	短縮番号登録特番（グループ有）		中継台呼び出し
	ラストナンバリダイヤル特番		すべての外線グループに対応する応答特番
	トランクキューイング特番		8 者会議参加特番
	タイムドトランクキューイング特番		8 者会議呼び出し特番
	保留応答特番		8 者会議音源接続特番
	グループ内代理応答特番		8 者会議全終話特番
	グループ外代理応答特番		クリーニング終了特番
	個別代理応答特番		クリーニング確認特番
	個別パーク保留応答特番		局線グループ指定応答特番
	個別パークリモート応答特番		指定端末アクセス特番
	ロングフラッシュ特番		グループ内秘書応答特番
	ショートフラッシュ特番		グループ外秘書応答特番
	複数外線会議特番		拡張グループ内代理応答特番
	コールバック特番		**一時動作リレー制御特番**
	メッセージウェイト特番		
	転送先変更特番		
	転送モード切り替え特番		
	転送特番		
	ドント・ディスターブ特番		
	ミート・ミー応答特番		

３．　その他修正

３－１．　ナースコールシステム

ナースコールシステムで呼び出せる端末について、次のとおり注意事項に修正および追加があります。

ナースコールシステム（10-6 ページ）　修正

[修正前]

●機能説明（アイホン製／ケアコム製　共通機能）

（1）患者からのナースコール呼び出し操作により、あらかじめ設定された WX330J-Z 端末を呼び出すことができます。

（以下、WX330J-Z での動作例の記載）

[修正後]

●機能説明（アイホン製／ケアコム製　共通機能）

（1）患者からのナースコール呼び出し操作により、あらかじめ設定された端末を呼び出すことができます。

例　WX330J-Z の場合

（以下、WX330J-Z での動作例の記載）

ナースコールシステム（10-6 ページ）　追加

・ナースコールシステムに接続できる端末（接続検証済みの端末）については、お買い求めの販売店にお問い合わせください。